

INFORME DE PASANTIA EMPRESARIAL EFECTUADA EN LA EMPRESA
SERVICASINOS CATERING S.A.S



EDWIN SANTIAGO GARZÓN GUZMÁN



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2026

INFORME DE PASANTIA EMPRESARIAL EFECTUADA EN LA EMPRESA
SERVICASINOS CATERING S.A.S

EDWIN SANTIAGO GARZON GUZMAN

Informe de práctica presentado como requisito para la obtención del título
de Profesional en Negocios Internacionales.

Asesor

Mg. JOHN MARIO PINEDA OSPINA
Magister en Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2026

Autoridades Académicas

P. Álvaro José ARANGO RESTREPO, O. P.

Rector General

P. Adrián Mauricio GARCÍA PEÑARANDA, O. P.

Vicerrector Académico General

P. Luis Antonio ALFONSO VARGAS, O.P.

Rector Seccional Villavicencio

P. Juan Francisco CORREA HIGUERA, O. P.

Vicerrector Académico Seccional Villavicencio

Mg. Julieth Andrea SIERRA TOBÓN

Secretaria General Seccional Villavicencio

Mg. Juan Felipe GONZÁLEZ DIAZ

Decano de la Facultad de Negocios Internacionales

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi alma mater que me permitió crecer en muchos aspectos de mi vida, también de conocer maravillosas personas y brindarme en sus instalaciones un sinfín de sensaciones y experiencias gratitud infinita universidad Santo Tomas-Villavicencio.

Al equipo de la empresa SERVICASINOS CATERING. En el CPF pendare Puerto Gaitán-Meta que con su paciencia y orientación al profesionalismo me han hecho parte de su equipo, en especial a Jesús Naranjo quien ha sido un compañero líder y quien me ha enseñado gran parte del funcionamiento de organización

Contenido

Resumen	10
Abstract.....	11
1. Introducción.....	13
2. Objetivos	14
2.1. Objetivo general.....	14
2.2. Objetivos específicos	14
3. Justificación.....	15
4. Marco Teórico	16
4.1. Conceptos clave de la practica	17
4.1.1. Subproceso Práctica Profesional.....	17
4.1.2. Estudiantes en Programas de Prácticas Profesionales	17
4.1.3. Tutor Académico	17
4.1.4. Tutor de Empresa (o Mentor Organizacional)	17
4.2. Estudios previos o casos similares.....	18
5. Metodología.....	19
5.1. Naturaleza y Contexto de la Investigación	19
5.2. Estrategias e instrumentos de recopilación de datos.....	19
5.3. Herramientas	20
5.4. Justificación de enfoque.....	20
6. Contexto organizacional.....	21
6.1. Razón social de la empresa	21
6.2. Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato.....	21
6.3. Estructura organizacional.....	21
6.4. Misión	22
6.5. Visión.....	22
6.6. Marco conceptual y normativo	23
6.6.1. Conceptual	23
6.6.2. Normativo	23
6.6.3. Certificaciones de Servicasinos Catering S.A.S.	23

7.	Plan de Trabajo.....	25
7.1.	Ubicación Geográfica de la realización de la practica.....	25
7.2.	Cargo y funciones desempeñadas	25
8.	Seguimiento y retroalimentación.....	27
8.1.	Análisis de resultados y reflexiones.....	27
8.2.	Experiencia	27
8.3.	Hallazgos.....	28
9.	Propuesta de plan de mejora.....	29
9.1.	Estrategia de implementación de un software especializado en control y gestión servicios catering.....	29
9.2.	Matriz DOFA	30
10.	Aportes de la Empresa al Proceso Formativo	32
11.	Impactos y limitaciones	33
12.	Conclusiones	34
13.	Anexos	36

Lista de Tablas**Pág.**

Tabla 1. Cargo y funciones.	26
Tabla 2. Cronograma de Actividades.....	26
Tabla 3. Fases de la Implementación del software especializado.....	29
Tabla 4. Análisis mediante matriz DOFA.....	30
Tabla 5. Plan de mejoramiento.	31

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1 Organigrama de Servicasinos	22
Figura 2 Certificados de Alta Calidad	24
Figura 3 Central processing facility (CPF), Pto. Gaitán, Meta, Colombia	25

Lista de Anexos**Pág.**

Anéxo 1. Registro de Facturación de servicios.....	36
Anéxo 2. Soporte de Cotización a empresa Oasiscom.	37
Anéxo 3 Registro Fotográfico áreas operativas.	38

Resumen

El propósito de este informe es analizar la experiencia de capacitación adquirida durante la pasantía empresarial realizada en SERVICASINOS S.A.S., organización especializada en la prestación integral de servicios de alimentación, alojamiento, lavandería y cafetería corporativa en campamentos petroleros. La pasantía se llevó a cabo entre el 13 de marzo y 12 de julio de 2025, desempeñando funciones de apoyo administrativo en un entorno operativo altamente exigente. Durante este período, se participó activamente en diversos procesos administrativos y logísticos, incluyendo la facturación de servicios, la gestión de un minimercado interno y la coordinación del layout físico de las instalaciones para garantizar la comodidad del personal. Asimismo, se brindó apoyo en la programación y gestión del personal de limpieza y mantenimiento, lo que permitió obtener una visión integral de las operaciones del campamento. Como resultado del análisis y la observación, se formuló una propuesta orientada a la implementación de un sistema de software para la gestión del casino de alimentación mediante una matriz DOFA.

Palabras clave: SERVICASINOS SAS, gestión administrativa, facturación, software de alimentos, control operativo, prácticas empresariales, campamento petrolero.

Abstract

The purpose of this report is to analyse the training experience gained during the business internship carried out at SERVICASINOS S.A.S., an organization specializing in the comprehensive provision of food, accommodation, laundry and corporate cafeteria services in oil camps. The internship took place between 13 March and 12 July 2025, performing administrative support functions in a highly demanding operational environment. During this period, I actively participated in various administrative and logistical processes, including service billing, managing an internal mini-market and coordinating the physical layout of the facilities to ensure staff comfort. Support was also provided in the scheduling and management of cleaning and maintenance staff, which provided a comprehensive overview of camp operations. As a result of analysis and observation, a proposal was formulated for the implementation of a software system for food service management using a DOFA matrix.

Key Words: SERVICASINOS SAS, administrative management, invoicing, food software, operational control, business practices, oilfield.

Glosario

Campamento petrolero: Infraestructura temporal o semipermanente destinada al alojamiento del personal operativo en áreas de exploración o explotación de hidrocarburos. Ofrece servicios integrales como alojamiento, alimentación, recreación, lavandería e instalaciones administrativas.

Casino de la Alimentación: Unidad de servicios alimentarios en contextos corporativos o industriales, responsable de la preparación, distribución y control de alimentos bajo normas de higiene, calidad y eficiencia logística.

Layout Operativo: Diseño estratégico de la distribución física de espacios, equipos y servicios dentro de una instalación, buscando maximizar la eficiencia en el uso del espacio y facilitar la circulación de personal, insumos y flujos de trabajo.

Nevera abierta: Sistema de autoservicio disponible en zonas comunes que permite el acceso a aperitivos, bebidas o alimentos sin supervisión directa. El consumo se registra para su posterior cobro, normalmente a través de sistemas de control interno.

Software de gestión de casinos de alimentación: Plataforma digital orientada a la gestión integral de servicios de alimentación institucional. Incluye funciones como control de raciones, validación de consumos, generación de informes, planificación de menús y trazabilidad de suministros.

Logística interna: Gestión del flujo de materiales, personas y servicios dentro de una organización o instalación. Incluye la planificación y ejecución de actividades como el aprovisionamiento, la distribución interna, la programación de turnos y el mantenimiento de las instalaciones.

1. Introducción

El presente informe consolida las actividades desarrolladas durante la pasantía en *Servicasinos Catering S.A.S.*, una empresa de servicios integrales enfocada en el sector energético, que ofrece servicios de *catering*, alojamiento, lavandería, gestión logística y operaciones de campamento. La pasantía se desarrolló durante un período que superó el mínimo de seiscientos cuarenta horas, siguiendo un cronograma de trabajo de catorce días de trabajo de campo seguidos de siete días de descanso, Propio de las operaciones en zonas remotas.

En lo que respecta al escenario operativo, las actividades se llevaron a cabo en el CPF Péndare, localizado en Puerto Gaitán, Meta, específicamente en el kilómetro 108 de la Vía Rubiales. Conviene subrayar que esta región presenta una intensa actividad petrolera, lo que demanda operaciones logísticas complejas y un soporte administrativo continuo para el personal técnico y operativo de las empresas contratistas del sector.

Durante este período, el estudiante se desempeñó como Asistente Administrativo, realizando tareas como la facturación de alimentos, alojamiento, lavandería y servicios de refrigeración abiertos, la gestión del minimercado interno, el control y la gestión de inventario, así como la planificación del diseño del campamento y la coordinación del personal de limpieza y apoyo operativo. Estas tareas proporcionaron una comprensión integral del funcionamiento de la organización en entornos con alta rotación de personal y altas exigencias operativas.

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Desarrollar competencias profesionales en el ámbito administrativo a través de la participación en los procesos operativos de SERVICASINOS SAS, con especial énfasis en la gestión de servicios de alimentación, alojamiento y facturación de un campamento petrolero, y el diseño de una propuesta tecnológica orientada a optimizar la operación de la empresa de catering.

2.2. Objetivos específicos

- Realizar actividades de facturación y contabilización de los servicios prestados (alimentación, alojamiento, lavandería y consumo de nevera abierta), asegurando la veracidad y trazabilidad de la información administrativa.
- Administrar el mini market del campamento, aplicando principios de control de inventarios, servicio al cliente y abastecimiento, con el fin de garantizar su funcionamiento eficiente y continuo.
- Analizar los procesos administrativos actuales vinculados a la operación de casinos de comidas, identificando oportunidades de mejora a partir del diagnóstico de sus principales limitaciones.
- Formular una propuesta de solución tecnológica a través del desarrollo de un sistema de software que optimice la gestión del servicio de alimentos, fortalezca el control del consumo y genere reportes útiles para la toma de decisiones.

3. Justificación

La presente práctica se justifica en tanto constituye una experiencia formativa de gran valor, no solo por el aprendizaje práctico adquirido, sino también porque representa un importante ejercicio de responsabilidad profesional. Representó una oportunidad para articular la teoría con la práctica, formular soluciones innovadoras y generar contribuciones tangibles dentro de un entorno organizacional específico. En este sentido, la experiencia consolidó el vínculo entre la formación académica del estudiante y su futura carrera profesional en negocios internacionales. (Universidad santo tomás , 2021)

Desde la perspectiva formativa, las prácticas empresariales se consolidan como un componente esencial del proceso educativo, al facilitar la aplicación contextualizada de los conocimientos en escenarios reales, complejos y dinámicos. Esta experiencia permitió comprender la importancia de la gestión administrativa eficiente en entornos corporativos vinculados al sector energético, así como el papel de la planificación, el control de recursos y la coordinación logística en el funcionamiento integral de un campamento petrolero.

Durante el desarrollo de la pasantía en el CPF Péndare, ubicado en el municipio de Puerto Gaitán (Meta), se participó activamente en los procesos internos de la organización, lo que favoreció el fortalecimiento de habilidades relacionadas con la toma de decisiones administrativas, la optimización del uso de recursos y la adaptación a condiciones operativas exigentes. Asimismo, se adquirió una visión integral de la dinámica organizacional, comprendiendo la interacción entre las áreas administrativas y operativas dentro de un entorno industrial complejo.

Desde el ámbito académico, la experiencia contribuyó al enriquecimiento de la comprensión sobre la gestión de la cadena de suministro, la administración de servicios corporativos y el uso de herramientas tecnológicas en contextos organizacionales. Además, permitió el desarrollo de competencias transversales fundamentales para el ejercicio profesional en negocios internacionales, tales como el liderazgo, la comunicación organizacional, el pensamiento estratégico y el compromiso ético.

4. Marco Teórico

Las prácticas empresariales son una modalidad de formación que permite a los estudiantes aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en su programa académico en un contexto organizacional real. Según (Universidad de la Sabana, 2025) las prácticas constituyen una estrategia pedagógica para integrar conocimientos, fortalecer competencias laborales y brindar una introducción temprana al mundo laboral. Además, permiten a los estudiantes identificar problemas reales, proponer soluciones y desarrollar habilidades interpersonales como la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo.

La gestión administrativa es el proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. En empresas de servicios como SERVICASINOS SAS, esta gestión cobra especial relevancia, ya que debe garantizar operaciones consistentes y controladas, alineadas con los estándares contractuales del cliente, en este caso, TECPETROL operadora del campo. (CHIAVENATO, 1999)

La innovación organizacional se refiere a la implementación de nuevas ideas, procesos, productos o prácticas para mejorar el desempeño organizacional. Según la (Universidad del Zulia, 2019), este tipo de innovación puede ser tecnológica (como el uso de software especializado), estructural o relacional en ámbitos corporativos que vayan en búsqueda de mejora y optimización en los tiempos operativos. En contextos complejos, la innovación permite agilizar procesos, reducir errores y generar ventajas competitivas sostenibles y de origen humanístico y al servicio de comunidad. (Lilian Karina De Arco Paternina, 2017).

Un sistema de información gerencial (SIG) es una herramienta tecnológica que permite recopilar, procesar y analizar información relevante para la toma de decisiones en una empresa. En el sector de la alimentación corporativa y servicios de catering, estos sistemas permiten monitorizar el consumo, planificar recursos, generar informes en tiempo real y garantizar la trazabilidad de los datos (Martínez, 2019) Su implementación representa una ventaja operativa para las empresas que deben gestionar múltiples servicios simultáneamente.

4.1. Conceptos clave de la practica

A continuación, se presentan los conceptos más relevantes que definen la estructura y los participantes del proceso de práctica profesional:

4.1.1. Subproceso Práctica Profesional

Esta unidad organizativa es responsable de la gestión integral de la práctica profesional. Su función principal consiste en planificar, gestionar e impartir este proceso de formación para todos los programas académicos, garantizando el cumplimiento de las directrices institucionales y la normativa aplicable.

4.1.2. Estudiantes en Programas de Prácticas Profesionales

Se refiere a estudiantes matriculados que participan activamente en la docencia y la formación aplicada. Para ser incluidos en esta categoría, los estudiantes deben haber obtenido el número de créditos requeridos para el curso o unidad de "Prácticas Profesionales". Estos estudiantes realizan trabajos prácticos directamente relacionados con su nivel académico y profesional.

4.1.3. Tutor Académico

Este profesional es responsable del subproceso de Prácticas Profesionales. Su función es guiar, apoyar y asesorar a los estudiantes durante sus prácticas y evaluar su desempeño. En concreto, es responsable de supervisar las actividades prácticas de los estudiantes y preparar las evaluaciones correspondientes.

4.1.4. Tutor de Empresa (o Mentor Organizacional)

Este es el profesional experto seleccionado por el Centro de Prácticas (la empresa u organización donde se realizan las prácticas). Su característica esencial es la experiencia

demostrada en el área de trabajo específica del estudiante. Su función es guiar, supervisar y, en última instancia, evaluar el desempeño del estudiante en relación con las tareas y el entorno laboral durante el período de prácticas.

4.2. Estudios previos o casos similares

Un análisis de titulado “Sistema automatizado de control de racionamiento en un casino industrial en Perú” realizado por (Ramos, 2022) examina la implementación de un sistema automatizado de gestión de racionamiento en un casino industrial y encuentra mejoras notables en el monitoreo de residuos y costos operativos reducidos.

La historia de cómo comenzó la colaboración entre Falcon Cloud y Sodexo es interesante. El equipo Falcon visitó la Federación Nacional de Cafeteros y la planta de producción del Buen Café, donde el gerente del casino Sodexo solicitó la instalación de una unidad biométrica para monitorear el número de servicios de comida que ofrece Sodexo en ese lugar. La forma en que Sodexo mejoró las operaciones de su fábrica llamó la atención de la gerencia central y comenzaron las discusiones sobre cómo la fábrica de Chinchiná gestionaba su fuerza laboral completamente a través de la nube. De esta manera se implementó Falcon Cloud en toda la empresa y hasta la fecha todas las nuevas implementaciones se han realizado con Falcon Cloud. Sodexo ofrece un servicio completo de catering a todas las empresas que utilizan sus servicios, incluyendo desayuno, refrigerios, almuerzos, meriendas y cenas. Sodexo necesitaba un registro claro y preciso de la cantidad de registros y fichajes de servicio realizados en cada organización durante períodos de tiempo específicos para que estos servicios pudieran facturarse a las respectivas empresas. (FALCON CLOUD, 2025)

Sibo Avance ha desarrollado “Casinos”, una solución de software especializada en el control y gestión de servicios de catering para empleados, contratistas y visitantes en entornos corporativos. Esta herramienta tecnológica permite una gestión eficiente del consumo de alimentos y garantiza que sólo las personas autorizadas accedan al servicio. Esto ayuda a evitar pérdidas y optimizar la entrega de alimentos. Cuenta con clientes como: Petrocasinos, grupo Corona, Country club ejecutivos entre otras corporaciones. (SIBO AVANCE, 2025)

5. Metodología

Un enfoque metodológico híbrido en la gestión administrativa: El desarrollo de este proyecto de prácticas se basó en un enfoque metodológico híbrido que combinó el rigor de un estudio de caso con la relevancia práctica de la investigación-acción. Esta sinergia permitió no solo la descripción y el análisis de una situación específica, sino también la participación en el diagnóstico y la identificación de soluciones aplicables.

5.1. Naturaleza y Contexto de la Investigación

La metodología se basó en la observación directa, el análisis crítico y la participación en los procesos administrativos de SERVICASINOS SAS, particularmente en el contexto de la gestión de servicios en un campo petrolero, durante un período definido. Este estudio de caso, contextualizado y orientado a la práctica, fue crucial para un análisis integral de la complejidad de la logística de servicios en un entorno operativo exigente.

Para garantizar una comprensión integral del ecosistema operativo, se emplearon las siguientes estrategias de recopilación de datos:

5.2. Estrategias e instrumentos de recopilación de datos

Entrevistas y conversaciones estructuradas: Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas y conversaciones informales con las principales partes interesadas de toda la cadena de valor operativa, incluyendo gerentes de operaciones, personal administrativo, personal de limpieza y cocina, y la alta dirección. Estas conversaciones fueron esenciales para validar los hallazgos preliminares, mapear los flujos de información y obtener una perspectiva cualitativa sobre los desafíos diarios de la gestión de servicios.

Análisis FODA estratégico: Esta herramienta de diagnóstico se utilizó para una evaluación interna y externa exhaustiva. El análisis permitió la identificación y categorización precisa de fortalezas internas y oportunidades contextuales, así como debilidades estructurales y amenazas externas que impactan directamente en la efectividad, eficiencia y transparencia operativas. Este

diagnóstico fue crucial para definir áreas críticas de mejora, centradas principalmente en el monitoreo del consumo, la gestión de personal y la coordinación logística del servicio de campo.

5.3. Herramientas

Las actividades se gestionaron mediante una combinación de herramientas digitales para la gestión de datos, soportes físicos para el control operativo y diversos canales de comunicación. Para la gestión de datos y la generación de informes se utilizaron hojas de cálculo corporativas y plantillas de Excel, incluyendo plantillas de inventario y las enviadas por el gerente de campo. El uso de la Hoja de Control y la revisión de los informes de consumo específicos fueron cruciales. En cuanto a los soportes físicos de control y la documentación, se mantuvo un libro de registro de control físico y un sistema de archivo físico. Finalmente, los canales y métodos de comunicación fueron esenciales para la coordinación, utilizando el correo electrónico institucional, el teléfono corporativo y los teléfonos internos, manteniendo también comunicación directa con los responsables.

5.4. Justificación de enfoque

El enfoque adoptado se justifica porque permite analizar de manera sistemática los procesos administrativos y operativos observados durante la práctica, manteniendo coherencia con los objetivos del estudio y con los lineamientos metodológicos establecidos. Asimismo, este enfoque facilita la recolección y el análisis de la información relevante, garantizando objetividad, claridad y rigor académico conforme a las normas establecidas.

6. Contexto organizacional

La empresa Servicasinos Catering SAS fue fundada en el año 2010 como una empresa familiar. Sus primeros proyectos consistieron en la prestación de servicios de alimentación en campamentos de Rubiales, ubicados en el municipio de Puerto Gaitán, Meta. Actualmente la empresa Servicasinos se dedica a la prestación de diferentes Servicios como los son montajes y mantenimiento de campamentos, Alimentación en puntos de trabajo, Cafetería, Autoservicio, Refrigerios, Coffe break, Buffets, Montaje de campamento, Alquiler y operación de PTAR, Alquiler y operación de, PTAP, Alquiler y operación de Generadores, Aseo institucional, Lavandería, Camarería, Mantenimiento, Rocería y Fumigación.

6.1. Razón social de la empresa

SERVICASINOS CATERING S.A.S

6.2. Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato.

Sede principal: Carrera 13 N. 21 – 13 Barrio Morichal Villanueva – Casanare, 3224609921, contacto@servicasinos.com.co, jefe inmediato: Ing. Daniel Ortiz Ortiz.

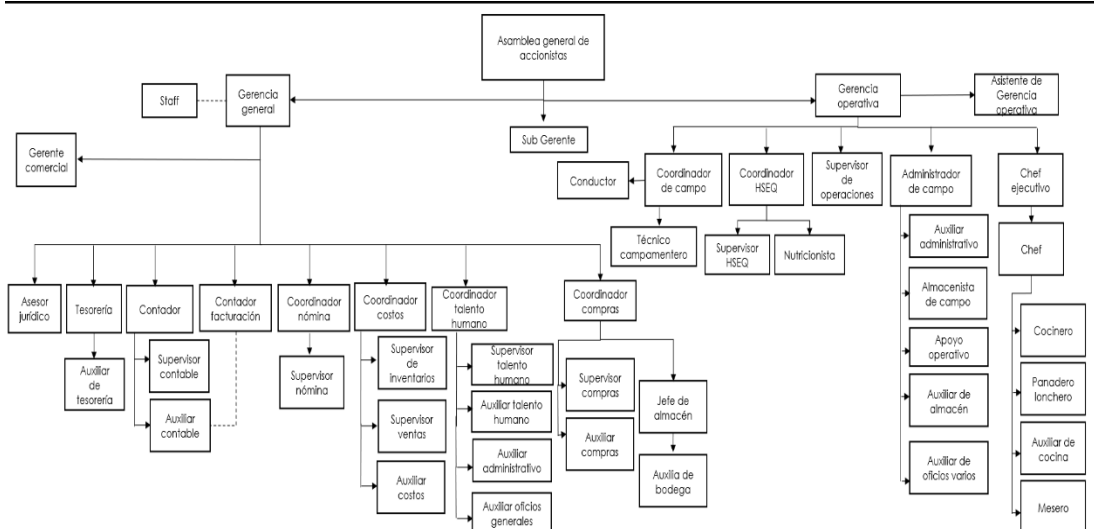
6.3. Estructura organizacional

Servicasinos Catering S.A.S. cuenta con una estructura organizativa claramente definida y jerárquica, diseñada para responder eficientemente a las demandas logísticas y operativas de su área de actividad.

En la cúspide de la estructura se encuentra la Junta General de Accionistas, el máximo órgano de decisión corporativo. Desde la cual se despliega el poder ejecutivo, encabezado por la alta Gerencia, que supervisa las diversas áreas funcionales de la compañía. Las principales líneas de apoyo para esta unidad de gestión son el Equipo de Soporte y los dos pilares estratégicos: la Gerencia Comercial, liderada por el Sr. César Augusto Galindo Garzón, y la Gerencia de Operaciones, liderada por la Sra. Olga Lucía Galindo Garzón. Ambas áreas están coordinadas por

el Subgerente, actualmente a cargo del Sr. David Andrés Mahecha Galindo, quien actúa como enlace directo entre la alta dirección y los equipos operativos de campo.

Figura 1 Organigrama de Servicasinos



6.4. Misión

SERVICASINOS CATERING S.A.S es una empresa dedicada a la prestación de alimentación institucional y alojamiento, dirigida al sector industrial y comercial; satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes con profesionalismo, eficiencia y altos niveles de calidad, inocuidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiente brindándoles un servicio integral y personalizado bajo los principios del desarrollo sostenible.

6.5. Visión

Se proyecta como una empresa líder a nivel nacional, reconocidos por la aplicación de los principios de desarrollo sostenible que se reflejan en la calidad, integridad y excelente prestación de nuestros servicios de alimentación institucional y de alojamiento dirigidos al sector industrial y comercial.

6.6. Marco conceptual y normativo

6.6.1. Conceptual

Servicasinos Catering S.A.S. es una organización colombiana especializada en la prestación de servicios integrales de alimentación, alojamiento, lavandería, limpieza y gestión de campamentos en sectores estratégicos como el petrolero, minero y de infraestructura. Su modelo operativo se basa en la eficiencia logística, la calidad del servicio y la sostenibilidad operativa.

6.6.2. Normativo

Servicasinos Catering S.A.S. ha consolidado su compromiso con la excelencia operativa y la calidad del servicio mediante la obtención de certificaciones reconocidas a nivel nacional e internacional. Estas certificaciones no solo avalan la eficacia de sus procesos internos, sino que también reflejan su dedicación a la mejora continua y al cumplimiento de exigentes estándares en sus operaciones.

6.6.3. Certificaciones de Servicasinos Catering S.A.S.

ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad: Esta certificación garantiza que la empresa implementa procesos eficientes enfocados en la satisfacción del cliente, garantizando la calidad en la prestación de sus servicios.

ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental: Demuestra el compromiso de Servicasinos con una gestión ambiental responsable, enfocándose en minimizar los impactos negativos de sus operaciones en el medio ambiente.

ISO 45001:2018 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Certifica que la empresa proporciona un entorno de trabajo seguro y saludable, previniendo riesgos laborales y promoviendo el bienestar de sus empleados.

Figura 2 Certificados de Alta Calidad



Nota. La obtención y el mantenimiento de estas certificaciones posiciona a Servicasinos Catering S.A.S. como un proveedor confiable y competitivo. Tomado de (Servicasinos Catering , 2025).

Registro Único de Evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente para Contratistas (RUC) – Este registro es esencial para las empresas que prestan servicios a sectores como la industria petrolera, demostrando el cumplimiento de los requisitos de seguridad industrial y salud en el trabajo (Servicasinos Catering , 2025), el mantenimiento de estas certificaciones posiciona a Servicasinos Catering S.A.S. como un proveedor confiable y competitivo. Tomada de (Servicasinos Catering , 2025)

Servicasinos Catering S.A.S. está consolidada como un proveedor integral, confiable y altamente competitivo, con la capacidad logística y el respaldo normativo necesario para operar con excelencia en sectores estratégicos del país. Los fundamentos de la organización la proyectan como un líder nacional enfocado en el profesionalismo, la eficiencia y el desarrollo sostenible. Este compromiso no es solo declarativo, sino que está validado y auditado mediante un robusto marco normativo y de certificaciones.

7. Plan de Trabajo

Durante la pasantía empresarial como Auxiliar Administrativo en Servicasinos Catering S.A.S., se ejecutaron funciones específicas destinadas a fortalecer los procesos logísticos y operativos del campamento petrolero. Estas funciones se centraron en la gestión de los servicios internos de alimentación, alojamiento, lavandería y Mini market, con el propósito de garantizar un servicio de calidad a los empleados de Tecpetrol y terceras compañías. La propuesta se estructuró considerando aspectos críticos identificados durante la pasantía, como la necesidad de optimizar la trazabilidad del consumo de raciones, reducir el desperdicio de alimentos y asegurar la precisión de la facturación ofrecida y disponible por la empresa.

7.1. Ubicación Geográfica de la realización de la practica

Figura 3 Central processing facility (CPF), Pto. Gaitán, Meta, Colombia



Nota. Tomado de Google Maps (<https://maps.google.com>).

7.2. Cargo y funciones desempeñadas

El cargo el cual se desempeño era del de Auxiliar Administrativo y las funciones que ejecuté a continuación junto a las herramientas correlacionadas serán presentadas:

Tabla 1. Cargo y funciones.

Función asignada	Procedimientos realizados	Herramientas o soportes utilizados
Facturación de servicios de alimentación, hospedaje, lavandería y nevera abierta	Recolección y consolidación diaria de consumos reportados, validación con los responsables de áreas, recopilación y cobro de facturas en Excel y entrega para revisión.	Plantillas de Excel corporativas, reportes de consumo (RESUMEN DE SERVICIOS PK - CPF), archivos Excel enviado por administrador de campo.
Administración del mini market	Registro y control de inventario, entrega de productos bajo solicitud, conciliación semanal de entradas y salidas.	Cuaderno físico de control, hojas de Excel para inventarios, guías de despacho internas.
Apoyo en la organización del Layout del campamento	Verificación de ocupación diaria por habitación, redistribución de espacios, coordinación con personal de aseo y mantenimiento.	Formato de alojamiento (PENDARE_ALOJAMIENTO), planos físicos del campamento, teléfono corporativo.
Coordinación de personal de aseo y limpieza	Reporte de necesidades de limpieza por áreas, programación de rutinas especiales, seguimiento a la ejecución.	Checklist de aseo en papel, comunicación directa con encargados, apoyo de supervisión logística.
Interacción con el personal de Tecpetrol	Canalización de solicitudes operativas, respuesta a requerimientos especiales de nevera abierta y servicios adicionales.	Correo electrónico institucional, mensajes vía radio interna y teléfono, formatos de requerimientos.
Apoyo en tareas administrativas generales	Archivo de documentos, actualización de datos, soporte en controles de ingreso/salida de personal y visitantes.	Sistema físico de archivo, hojas de cálculo, Panillas de control.

Aunque no se tenía responsabilidad directa sobre el personal operativo, desde el área administrativa se prestaba apoyo en la coordinación de los turnos, verificación del cumplimiento de rutinas de limpieza, y canalización de necesidades o novedades surgidas durante la jornada, Se mantuvo comunicación fluida con el supervisor operativo y se participó en reuniones de seguimiento para revisar el estado general del campamento y definir acciones correctivas cuando era necesario.

Tabla 2. Cronograma de Actividades

Fase	Periodo Aprox	Actividades Realizadas
Fase 1.	Marzo – abril 2025	Inmersión y adaptación al entorno profesional se basó en la integración corporativa y a la comprensión del contexto operativo de CPF Pëndare. Durante esta fase, Me familiaricé con la estructura organizativa.
Fase 2.	Mayo – junio 2025	La implementación operativa y el análisis administrativo se centraron en el desarrollo de las funciones específicas de asistente administrativo. Durante esta fase, participé activamente en la facturación de los servicios de catering. Incluyendo todos sus servicios.
Fase 3.	Julio 2025	Formulación del plan de mejora y el cierre de la práctica tuvieron como objetivo analizar las perspectivas obtenidas y desarrollar una propuesta de mejora basada en la implementación de un software especializado para la gestión integral de servicios de restauración y alojamiento.

8. Seguimiento y retroalimentación

El plan de trabajo contó con retroalimentación directa periódica del supervisor inmediato, quien orientó la ejecución de las tareas y validó el progreso del proceso junto al tutor de la academia se participó en reuniones virtuales fomentando de manera proactiva las ideas de asumir nuevas responsabilidades y se identificaron oportunidades de mejora, en particular en los procesos manuales de registro y facturación, lo que condujo a una propuesta de solución.

De esta manera me permitió aplicar conocimientos administrativos y logísticos en un entorno real, con tareas que involucraban tanto habilidades técnicas (gestión de datos, control de inventarios) como habilidades interpersonales (comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas).

8.1. Análisis de resultados y reflexiones

En síntesis, la estrategia digital es el motor del crecimiento de las empresas modernas. La contribución más significativa reside en permitir que los actores clave identificados por Servicasinos no solo implementen el contrato en sí, sino que también utilicen la tecnología para aumentar su eficiencia y sentar un precedente operativo para su uso futuro.

8.2. Experiencia

En retrospectiva, esta experiencia resultó crucial para mi desarrollo profesional como estudiante de negocios internacionales, demostrando la aplicación práctica de la gestión de proyectos, el análisis de costos y la estrategia de escalabilidad en un entorno industrial complejo regido por altos estándares de calidad y seguridad. inmersión completa y altamente exigente en la logística operativa del sector ***Oil & Gas***. Desarrollada en un Campamento Petrolero además de ser un centro de producción (CPF), la experiencia trascendió la administración de oficina, centrándose en el trabajo de campo continuo donde cada tarea impactaba la operación 24/7 de la infraestructura petrolera. Las funciones se enfocaron en ser el enlace entre la operación física y la gestión financiera.

8.3. Hallazgos

Hasta el cierre del periodo de práctica, la propuesta no fue implementada formalmente, pero quedó como insumo para posibles procesos de mejora. se entregó a la gerencia una versión preliminar del diseño funcional del sistema con empresas licitantes y futuras negociaciones para adquirir el producto digital, con diagramas de flujo de procesos, estructura de base de datos sugerida. La empresa valoró positivamente el diagnóstico realizado y manifestó su interés en avanzar hacia soluciones digitales para optimizar sus operaciones, especialmente ante el crecimiento proyectado de sus operaciones en otros campamentos del sector que de implementarse el beneficio seria notorio en las utilidades y contabilidad de la empresa. se anexa la cotización que se realizó con la previa autorización de la alta gerencia, y bajo la supervisión del Dr. David Mahecha en la cual se puede evidenciar el trabajo que se ejecutó por la búsqueda de nuevas soluciones tecnológicas dicha cotización queda de evidencia en el apartado de anexos finalizando el documento.

9. Propuesta de plan de mejora

La compañía podrá fortalecer su capacidad de respuesta, mejorar el cumplimiento de los estándares de calidad y sentar las bases para una posible replicación del modelo en los otros campamentos en los que la empresa cuenta con la licitación y presencia operativa con la propuesta a continuación presentada que se basa en un sistema **ERP** (Enterprise Resource Planning o Planificación de Recursos Empresariales) es un sistema de software integral que automatiza y centraliza los procesos operativos clave de la empresa.

9.1. Estrategia de implementación de un software especializado en control y gestión servicios catering

Se trata de una ruta práctica y accionable que contribuye tanto al desarrollo organizacional de Servicasinos como a mi desarrollo profesional como estudiante de negocios internacionales. Este plan pretende no sólo mejorar el funcionamiento y la sostenibilidad de los servicios ofrecidos, sino también adaptar la logística a las tecnologías digitales y promover la implantación de sistemas automatizados que faciliten la toma de decisiones basadas en datos reales y actualizados.

Tabla 3. Fases de la Implementación del software especializado.

Fase	Objetivo	Actividades	Criterios / Herramientas	Indicadores / Resultados Esperados
1. Diagnóstico y Levantamiento de requerimientos	Identificar las necesidades específicas para control de raciones, facturación, alojamiento en el Layout.	Revisión de procesos actuales; Reuniones con administrador de campo; Documentación de distribución de espacios.	Entrevistas, revisión documental, análisis del Layout del CPF.	Requerimientos técnicos y operativos definidos; Plano actualizado de ocupación.
2. Selección y validación del software	Seleccionar una solución integral para gestión de catering, alojamiento y automatización del Layout.	Investigación de proveedores; Evaluación de funcionalidades para cada área; Revisión de compatibilidad.	Adaptabilidad, integración de módulos, escalabilidad.	Software elegido con funcionalidades específicas para alojamiento y gestión de espacio físico.
3. Capacitación y prueba piloto	Capacitar al personal clave y ejecutar piloto en áreas críticas	Formación en uso de módulos; Simulación de asignación de	Material didáctico, software piloto, instructivos.	Adopción satisfactoria del sistema; Disminución de errores manuales; Mejor

Fase	Objetivo	Actividades	Criterios / Herramientas	Indicadores / Resultados Esperados
	(catering y asignación de alojamiento).	habitaciones; Control digital de consumos.		organización de espacios.
4. Despliegue total del Sistema	Implementar el sistema en todas las unidades de operación: cocina, alojamiento, facturación.	Instalación completa del software; Integración con sistema de reservas; Gestión digital del Layout.	Interconexión de áreas; Cronograma de implementación.	Control centralizado; Reducción de tiempos de asignación; Monitoreo de disponibilidad en tiempo real.
5. Seguimiento, evaluación y mejora continua	Evaluar rendimiento, ajustar el software y capacitar en nuevos módulos.	Revisión mensual de indicadores; Actualizaciones del sistema; Retroalimentación continua del equipo.	Panel de control, encuestas, informes de ocupación.	Optimización operativa; Incremento de satisfacción del cliente interno; Layout actualizado dinámicamente.

Esta tabla representa un plan de mejora para Servicasinos Catering S.A.S. Se centra en fortalecer los procesos internos que impactan directamente en la gestión de los servicios de alimentación y alojamiento en el campamento CPF Pendare, así como en el control eficiente de los costos operativos.

9.2. Matriz DOFA

Tabla 4. Análisis mediante matriz DOFA.

MATRIZ DOFA DE SERVICASINOS CATERING S.A.S	
Fortalezas	Oportunidades
- Experiencia consolidada en servicios logísticos y de alimentación en entornos remotos. - Protocolos definidos de atención y layout operativo en el CPF. - Personal capacitado y coordinación efectiva entre áreas. - Implementación inicial de controles de inventario y raciones.	- Posibilidad de automatizar procesos mediante software especializado en casinos de comidas. - Incorporación de tecnologías para trazabilidad y control de costos. - Fortalecimiento de relaciones con comunidades de influencia mediante diálogo constante. - Expansión de servicios a otros CPF o contratos similares.
Debilidades	Amenazas
- Vulnerabilidad competitiva frente a empresas con procesos digitalizados. - Dificultades logísticas derivadas de la distancia entre el CPF y centros urbanos. - Limitado acceso en tiempo real a datos para toma de decisiones. - Falta de retroalimentación sistemática de los usuarios del servicio.	- Presiones socioambientales crecientes en zonas de operación petrolera. - Aumento en costos operativos por inflación o cambios en condiciones contractuales. - Posibles fallos en la cadena de suministros por condiciones geográficas. - Riesgos reputacionales si no se cumple con estándares alimentarios y ambientales. - Intensificación de la competencia en el sector de servicios petroleros.

Se identificó una oportunidad significativa de mejora en los procesos de control y gestión de los servicios logísticos, particularmente en lo referente al manejo de la información asociada a los consumos de servicios catering. En esencia, el Plan de Mejora es una inversión digital estratégica que promete aumentar significativamente la calidad del servicio, garantizar el estricto cumplimiento de los estándares operativos internacionales y, en última instancia, asegurar la sostenibilidad operativa de Servicasinos Catering S.A.S.

Tabla 5. Plan de mejoramiento.

Aspecto a mejorar	Meta	Acciones	Indicador	Hacer/Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
Trazabilidad del consumo y raciones alimenticias	Implementar sistema digital de control en servicios de alimentación	Propuesta e instalación de software especializado para casinos de CATERING	Registro digital de raciones consumidas por día y por usuario	Verificación semanal de registros vs. demanda proyectada	Subgerencia operativa / Practicante / Área de sistemas	Equipo informático, software tipo ERP o módulo interno, capacitación técnica	3 meses (fase piloto)
Optimización del control de costos	Reducir en un 10% el desperdicio de alimentos mensualmente	Establecer procesos de medición y ajuste de porciones según patrones de consumo reales	Porcentaje mensual de alimentos aprovechados	Auditoría interna de consumo vs. proyección de menú	Chef/ Administrador del CPF	Manuales de buenas prácticas, hojas de balance, instrumentos de medición	2 meses (evaluación y ajuste continuo)
Reducción de errores en facturación	Aumentar precisión en el 100% de las facturas generadas	Automatizar el cruce de datos entre servicios prestados y facturas emitidas	Reportes de conciliación sin inconsistencias	Control semanal por parte del área contable	Auxiliar administrativo / Área contable	Plataforma de soporte contable (Excel avanzado o software vinculado)	1 mes (puesta en marcha)

Los aportes se basan en optimizar los registros de consumo y la trazabilidad y proponer el uso de herramientas digitales para mejorar la eficiencia en la gestión del casino de comida en entornos oil&gas.

10. Aportes de la Empresa al Proceso Formativo

Esta pasantía no sólo permitió aplicar los conocimientos adquiridos en áreas como logística, administración, gestión de servicios y análisis de procesos, sino que también fortaleció habilidades blandas esenciales para el entorno profesional, como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la resolución de problemas en contextos operativos reales de alta exigencia.

11. Impactos y limitaciones

Durante el desarrollo de las prácticas empresariales en SERVICASINOS SAS se presentaron algunas limitaciones que afectaron parcial o totalmente el alcance de ciertas tareas y la ejecución de la propuesta de mejora. Entre las más relevantes se encuentran:

- **Limitaciones tecnológicas:** La empresa no contaba con sistemas informáticos especializados para la gestión integrada de servicios, lo que dificultó el desarrollo de soluciones inmediatas. La mayoría de los procesos eran manuales o se apoyaban únicamente en hojas de cálculo.
- **Tiempo limitado de la práctica:** El periodo de tres meses, aunque suficiente para realizar el diagnóstico y formular una propuesta, no permitió su implementación completa ni la validación de sus resultados en campo.
- **Resistencia al cambio:** Algunos miembros del equipo operativo mostraban reticencia frente a la idea de digitalizar procesos, debido al temor al uso de nuevas herramientas o a la pérdida del control que les brinda el manejo manual.
- **Restricciones logísticas:** Al tratarse de un campamento petrolero en zona rural, el acceso a conexión estable de internet o la posibilidad de adquirir e instalar software especializado en corto tiempo resultó limitada.

12. Conclusiones

En definitiva, la práctica empresarial en SERVICASINOS CATERING S.A.S. constituyó una experiencia integral que no solo cumplió con los requisitos académicos, sino que además permitió una inmersión significativa en la dinámica operativa del sector de servicios petroleros. A continuación, se presentan las conclusiones más relevantes derivadas de este proceso, la experiencia de práctica empresarial evidenció la relevancia del trabajo de campo como un componente fundamental para la comprensión integral de los procesos administrativos en contextos operativos de alta exigencia, como los campos petroleros. El contacto directo con la operación permitió identificar de manera más realista los desafíos asociados a la gestión de servicios, el control de costos y la coordinación logística, aspectos que difícilmente pueden dimensionarse desde un enfoque exclusivamente teórico.

Asimismo, se destacó la importancia de la adaptabilidad y la proactividad como competencias esenciales para desenvolverse en entornos dinámicos y cambiantes. La capacidad de asumir nuevos roles, responder de manera oportuna a situaciones imprevistas y proponer soluciones alineadas con las necesidades reales del negocio resultó determinante para el desempeño profesional. En este sentido, el pensamiento crítico y analítico se consolidó como una habilidad clave, al facilitar la observación sistemática de los procesos, la identificación de problemáticas y la formulación de propuestas de mejora traducidas en acciones concretas.

Licencia de uso y derechos

Este documento es un preprint de libre acceso distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Esto autoriza a cualquier persona a copiar, distribuir, exhibir y adaptar el contenido para cualquier propósito, incluso comercial, siempre que se otorgue el crédito apropiado al(los) autor(es) original(es). Este preprint no ha sido sometido a revisión por pares y podría estar sujeto a modificaciones en futuras versiones o publicaciones formales.

Referencias

- Cantú-Martínez, P. C. (2019). Ciencia y tecnología para un desarrollo perdurable. *Economía y Sociedad*, 24(55), 92–112. <https://doi.org/10.15359/eyS.24-55.7>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. 5ª ed. McGrawHill.
- De Arco-Paternina, L. K., Barrios-Barceló, H. D., & Parra-Ortega, G. M. (2017). Análisis de factibilidad de un sistema de educación B-learning: caso de estudio Universidad de San Buenaventura. *Revista Academia y Virtualidad*, 10(2), 7–19. <https://doi.org/10.18359/ravi.2706>
- Llue, S, C. (2022). *Propuesta de un sistema de trazabilidad de la cadena de suministro para mejorar la inocuidad alimentaria del programa Qali Warma*. Repositorio Institucional USAT. <https://repositorio.usat.edu.pe/items/49dc4bb5-e886-4d66-878d-aa6bdd531d30>
- Proware HS S.A.S. (2022). Sodexo – caso de éxito. <https://www.proware.com.co/sodexo-caso-de-exito/>
- Servicasinso Catering S.A.S. (s. f.). *Página principal*. <https://servicasinso.com/>
- Sibo Avance. (2022). *Software de control de consumo de casinos*. <https://siboavance.com.co/software/casinos-control-de-consumo/>
- Universidad de la Sabana. (2025). *Práctica empresarial*. <https://www.unisabana.edu.co/programas/unidades-academicas/escuela-internacional-de-ciencias-economicas-y-administrativas/practica-empresarial>
- Universidad del Zulia. (2019). *Influencia de la Innovación de producto en el Desempeño Organizacional*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864010>
- Universidad Santo Tomás. (2021). *Reglamento de opciones de grado plan 2018-2*. https://facultadnegociosinternacionales.ustabuca.edu.co/images/Documentos_Negocios_Internacionales/2023/REGLAMENTO-OPCIONES-DE-GRADO-PLAN-2018-2-AprobConsejo-Academico-Particular-15-October-2021.pdf

13. Anexos

Anéxo 1. Registro de Facturación de servicios



Anéxo 2. Soporte de Cotización a empresa Oasiscom.

3

Cotización



Bogotá, 04 de Julio del 2025

Señores: Servicasinos Catering S.A.S

Ant: Sr. David Mahecha
Bogotá D.C.,
Cordial Saludo

Dando alcance al proceso comercial adelantado referente al proyecto de automatización y transformación digital que adelanta **Servicasinos Catering S.A.S.**, presentamos a continuación la oferta comercial de OASISCOM SAS.

Agradecemos la confianza que han tenido en nosotros para participar en este proceso y esperamos, ser un aliado estratégico de negocios.

Cordialmente

Maria Fernanda Garzon Arce
 Gerente de cuentas comercial y mercadeo
 Fernanda.garzon@oasiscom.com
 3112500689

Oferta Comercial

Suscripción - Licenciamiento



SaaS - Software as a Service

En la modalidad SaaS - Software as a Service, el cliente accede a la utilización de la plataforma, mediante la suscripción a Planes que puede activar para sus usuarios según los roles y perfiles que maneje en la compañía.

Por medio del pago de una **Suscripción Mensual**, el cliente accede a:

- Software.
- Mantenimiento y Mejoras Funcionales.
- Cambios de Ley.
- Soporte (No. De Horas Incluidas según Suscripción).
- Infraestructura Compartida.
 - Tenant Azure de Microsoft.
 - Servicio de Base de Datos.
 - Backup.
 - 2G Almacenamiento Adjuntos.

En la modalidad SaaS, es posible activar PaaS - Plataforma como Servicio, para aquellas compañías que requiere una infraestructura exclusiva para su operación.



Mantenimiento y Soporte

Una vez finalizada la etapa de implementación del proyecto, el cliente pasará a una etapa de Servicio PosVenta a partir de la activación de la plataforma de Soporte y Mantenimiento que opera como una póliza de seguro que adquiere el Suscriptor de los Planes de la SOLUCIÓN OASISCOM, la cual lo cubre de los riesgos de eventos relacionados con la operación, actualización y mejor utilización de la plataforma. Estos riesgos se dimensionan partiendo del alcance de los módulos instalados y de la cobertura de Planes atendidos por la SOLUCIÓN OASISCOM, lo que origina el precio del servicio a prestar. Así mismo el tope de horas está establecido de forma mensual, y ejecutadas en el mismo período sin acumulación de ninguna especie.



Servicios Profesionales de Implementación

Los servicios profesionales se refieren a la Servicio de configuración, adaptación, consultoría, capacitación y puesta en marcha del proyecto. Reducimos los costos y tiempos de implementación, posibilitando la rápida entrada en servicio de la solución adquirida.

Anéxo 3. Registro Fotográfico áreas operativas.

Registro fotografico

El registro fotográfico de las áreas operativas de la empresa, cuarto frío y almacén tiene como propósito documentar visualmente las condiciones de funcionamiento, orden, limpieza y cumplimiento de los protocolos establecidos en la prestación del servicio alimentario dentro del campamento.



Registro fotografico

El registro fotográfico del **mantenimiento** general en el campamento tiene como finalidad documentar de manera visual las actividades diarias que garantizan la operatividad, limpieza y bienestar de los trabajadores que habitan o transitan por estas instalaciones.

